

Antropología Experimental

<http://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/rae>
2020. nº 20, Texto 27: 379-390

Universidad de Jaén (España)
ISSN: 1578-4282 Depósito legal: J-154-200

DOI: <https://dx.doi.org/10.17561/rae.v20.27>
Recibido: 19.08.2020 Admitido: 23.11.2020

LA MEDIACIÓN EDUCATIVA EN EL ESTADO DE MÉXICO COMO SOLUCIÓN A LA VIOLENCIA EN EL ÁMBITO ESCOLAR

Carlos Eduardo MASSÉ NARVÁEZ; Erika TORRES MUÑOZ

Universidad Autónoma del Estado de México
edymaster.last@gmail.com, eri-tm@hotmail.com

EDUCATIONAL MEDIATION IN THE STATE OF MEXICO AS A SOLUTION TO VIOLENCE IN THE SCHOOL FIELD

Resumen

La mediación es un medio de solución de conflictos, que tiene como objetivo promover la cultura de la paz, a través del diálogo. En el ámbito educativo es adecuada su aplicación para prevenir la violencia y una herramienta para que los alumnos resuelvan sus conflictos y previene la probabilidad de que lo que en la escuela se desarrolla como *bullying*, a futuro se convierta en un delito. Además, para prevenir el delito y dar valor a la cultura de paz y a los derechos humanos. En el presente artículo se hace referencia a la mediación en sus diversas acepciones, sus características para proponer a futuro, la realización de un nuevo programa de mediación educativa como política pública para su implementación.

Abstract

Mediation is a means of conflict resolution, which aims to promote the culture of peace, through dialogue. In the educational field, its application to prevent violence and a tool for students to resolve their conflicts is adequate and prevents the likelihood that what in the school develops as *bullying* will become a crime in the future. We focus on the analysis of educational mediation as a tool to prevent crime and give value to the culture of peace and human rights. This article refers to mediation in its various meanings, its characteristics to propose in the future, the realization of a new educational mediation program as a public policy for its implementation.

Palabras clave

Mediación. Conflicto. Violencia. Violencia escolar. Cultura de la Paz
Keywords: Mediation. Conflict. Violence. Bullying. Culture of Peace

Introducción

“Posiblemente, la educación por sí sola no acabará nunca con las guerras ni con las causas profundas de la falta de paz y de los conflictos violentos del mundo, pero es una vía al alcance de todos que, bien utilizada, puede ser generadora de paz” (Marta Burguet Arfells, 2012).

La problemática de la violencia escolar o *bullying* es un foco rojo que requiere de atención por parte de las autoridades, la sociedad y la familia. El incremento de conflictos generados en las aulas educativas, refleja la necesidad de crear y ejecutar políticas públicas en el tema educativo.

Para atacar esta situación entre los niños y adolescentes de nuestras escuelas, en donde se presenta violencia psicológica, física y sexual; es indispensable la promoción de una cultura de paz, a través del diálogo, lo que se puede lograr con la mediación educativa. Hablamos de ver más allá de un presente, nos referimos al futuro; es decir, si tienes niños afectados en un presente a causa del *bullying*, puedes tener posteriormente, a un adulto dañado emocionalmente que, en determinado momento, puede convertirse, por ejemplo, en psicópata homicida. O bien, ese menor que hoy agrede a sus compañeros, les roba, les golpea, o les viola, mañana será con amplio grado de probabilidad un delincuente que creció con la idea de que es normal no respetar la integridad, las cosas e incluso la vida de otro ser humano.

La dinámica de la mediación y su resultado *ganar-ganar* va enfocado a una negociación, en la que se enseñe a los menores sus obligaciones para con los demás y sus derechos, que aprendan a resolver sus conflictos. Toda educación comienza dicen, desde casa, pero qué mejor manera de cubrirla que con una educación cívica para tener una mejor sociedad, ejecutada en la escuela, como el lugar en donde nuestros menores pasan de seis a siete horas del día y aprenden a socializar con otras personas. Para llevar a cabo este proceso, se necesitan mecanismos en el sistema educativo, con los que logremos sembrar esa consciencia a la que nos referimos. Los conflictos por ser inherentes al ser humano, claro está que no van a dejar de existir, pero debemos aprender a manejarlos de tal forma que no se desborden en violencia, es decir, solucionarlos de forma pacífica, a través de la mediación, en donde dos o más partes involucradas en un conflicto trabajan con un tercero imparcial, el mediador, para generar sus propias soluciones y resolver sus diferencias.

En el presente trabajo de investigación, se examinan el conflicto, la violencia escolar (*bullying*) y el medio de prevención a utilizar que es la mediación educativa, concebida como una técnica privilegiada, en tanto que, facilita la resolución pacífica de conflictos y sirve como mecanismo de prevención de los conflictos de mayor gravedad, favoreciendo progresivamente la instalación de una cultura pacífica de convivencia (Manual para la Formación en Mediación Escolar, 2008-2009: 3). En ese sentido, se abordarán de forma humanizada los conflictos en la sociedad estudiantil, como medio para prevenir delitos a futuro. De ahí, la necesidad de analizar de manera puntual lo que es la raíz de la violencia escolar: el conflicto.

La Violencia escolar y el fenómeno del *Bullying*

La palabra conflicto deriva de la palabra latina *conflictus*, del verbo *confligere*, que significa luchar, pelear, combatir, disputar. Para Oscar Peña y Frank Almanza (2010: 79), conflicto es una serie de posiciones antagónicas, es decir, una oposición social que expresa una oposición de intereses. Si bien es cierto, puede haber conflictos sin violencia, ésta no se presenta sin antes haber existido un conflicto. La violencia escolar, es un tipo de violencia de acuerdo al tipo de contexto en que se desarrolla y es la que ocurre entre alumnos del establecimiento, o entre profesores y alumnos o entre docentes entre sí, dentro del ámbito escolar (también conocido como hostigamiento escolar, o, incluso, por su término inglés *bullying*), el cual trae consecuencias negativas en el desarrollo de los alumnos, así como en el ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes estudiantes.

Es así que la violencia se presenta en las escuelas, a través del denominado *bullying* o acoso escolar, el cual deja huellas tanto en la víctima como en el agresor. Este tipo de violencia social entre escolares, se consideró por primera vez en Escandinavia en el año 1969, derivado del suicidio de un estudiante motivado por el acoso al que era sometido por algunos de sus propios compañeros de escuela. Aunque previo a este acontecimiento el Doctor noruego Dan Olweus (citado por González, Dalouh y Zapata, 2017: 268), ya había realizado investigaciones en intimidación sistemática, quien es considerado el máximo exponente de esta problemática y considera que el acoso escolar se da cuando “un estudiante está expuesto, de forma reiterada y a lo largo de un tiempo, a acciones negativas llevadas a cabo por otro u otros estudiantes”.

Entonces, el comportamiento acosador puede definirse como aquel proceder negativo, intencional y repetitivo de una o más personas en contra de una persona que no puede defenderse o se le dificulta hacerlo, con el firme propósito de hacerle daño, en el contexto escolar y pudiese presentarse también fuera de él. Resulta preocupante que al inicio de cada ciclo escolar haya muchos niños con temor de regresar a la escuela, en particular al lado de sus compañeros que generan en ellos daño psicológico al grado de generar suicidios, contrario a otros menores que regresan a clases con el ánimo de saber generarán molestia a sus compañeros, abusando de su miedo e inseguridad, creciendo con la idea de que es algo común y normal; Grosser, Rojas y Astorga (2015) consideran que el *bullying* es:

“una forma de discriminación de unos estudiantes hacia otro u otros por sus características o su forma de vida: orientación sexual, identidad de género, nacionalidad, situación migratoria, etnia, sexo, condición socioeconómica, condición de salud, discapacidad, creencias religiosas, opiniones, prácticas basadas en estigmas sociales, embarazo, entre otras”.

Todas estas características son las que habitualmente generan *bullying* entre compañeros de escuela, sin que los alumnos den valor a los derechos del otro, prevaleciendo la discriminación. José Sanmartín Espluges (2007) define la violencia escolar como cualquier acción u omisión intencionada que, en la escuela, alrededores de la escuela o actividades extraescolares, daña o puede dañar a terceros. Esos terceros pueden también ser cosas (Serrano, 2006: 21). Considera que hay violencia escolar, por ejemplo, cuando un alumno rompe material escolar en venganza por el castigo que le ha sido impuesto por su mala conducta, o cuando daña propiedades de otro compañero para dañarlo o intimidarlo de manera indirecta. En efecto, este tipo de violencia que se genera en las escuelas, o en sus alrededores irrumpe de manera considerable el desarrollo, tanto de los menores que sufren el acoso como quienes lo provocan; siendo relevantes los motivos que lo originan, ya sea la orientación sexual, identidad de género, nacionalidad, etc.; sin embargo, consideramos que la causa principal es la falta de cultura de paz y de respeto a los derechos humanos del otro, creando conflictos sin ser empáticos con quien se está afectando.

De acuerdo a la definición consensuada entre la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) y la organización no gubernamental (ONG) Internacional *Bullying Sin Fronteras*, el *bullying* o acoso escolar es toda intimidación o agresión física, psicológica o sexual contra una persona en edad escolar en forma reiterada de manera tal que causa daño, temor y/o tristeza en la víctima o en un grupo de víctimas (Bullying Sin Fronteras, 2020). La misma ONG, en colaboración con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos para América, Europa, África, Oceanía y Asia; entre junio de 2017 y junio de 2018, realizaron el primer estudio a nivel mundial sobre el *bullying*; del cual se observó que los casos en todo el mundo han aumentado en forma explosiva.

Derivado del estudio referido, México ocupa el primer lugar a nivel mundial en casos de *bullying* o acoso escolar; con 8 de cada 10 niños y adolescentes que sufren algún tipo de acoso; seguido por los Estados Unidos de América, China, España, Japón, Guatemala, República Dominicana, Costa Rica, Honduras, El Salvador, Brasil, Argentina, Chile, Uruguay, Bélgica, Italia, Suecia, Francia, Dinamarca y Noruega. Cómo se puede apreciar, la problemática ha incrementado a nivel mundial, situación por la cual, en el año 2013, el Dr. Javier Miglino, Co-Fundador de la ONG Internacional *Bullying Sin Fronteras*, propuso a la UNESCO, un día especial para conmemorar a las víctimas del acoso escolar, aprobándose por esa organización y por más de 3,000 ONG's en el mundo, en Buenos Aires (Argentina), el día 2 de mayo para ser el Día internacional de la lucha contra el acoso escolar. En este contexto, deducimos que, tanto los conflictos y la violencia, tienen una causa que la genera, y que, con el diálogo, se puede dilucidar, entender y llegar a resolver una problemática.

Desde un punto de vista cuantitativo la cifra de casos de *bullying* en México, se ha ido incrementando. El 6 de julio de 2013 se realizó una publicación en internet por la página “Sin embargo (Periodismo Digital con Rigor)”, en donde se señala que de acuerdo con estudios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), México ocupaba en ese entonces, el primer lugar internacional en casos de *bullying* entre estudiantes de secundaria. Se indicó que el número de casos de acoso o *bullying* en el país ha aumentado y afecta a 40% de los 18 millones 781 mil 875 alumnos de primaria y secundaria, en instituciones educativas públicas y privadas. Además de que en el país ya se han registrado muertes por acoso. Citando literalmente:

“Las cifras son alarmantes. En el caso de México, el asesinato de dos adolescentes en Guadalajara por molestar al hijo de un narcotraficante preso, puso el tema nuevamente en la palestra esta semana.... De acuerdo con los resultados de la Primera Encuesta Nacional de Exclusión, Intolerancia y Violencia en Escuelas Públicas de la Educación Media y Superior, realizada en 2008 por la Secretaría de Educación Pública (SEP), el 44.6% de los jóvenes hombres y 26.2% de las mujeres de entre 15 a 19 años, reconoció haber abusado de sus compañeros; mientras que 40.4 y 43.5% respectivamente, aceptaron que habían ignorado la práctica. El mismo estudio indicó que el 54% de los estudiantes manifestó que no les gustaría tener como compañeros de escuela a enfermos de SIDA; otro 52.8% les desagradaría compartir clases con personas no heterosexuales; el 51.1% desaprueba trabajar con alumnos con capacidades diferentes; mientras que al 35.1% no le gusta compartir con jóvenes que tengan una religión diferente. Muchos casos de *bullying* se desconocen debido al miedo que enfrentan las víctimas de acoso”.

De ahí que consideremos necesario y urgente cultivar la cultura de la paz por medio del diálogo, no podemos permitir continúe esta oleada de violencia en las escuelas. Otro ejemplo publicado el 3 de julio del año 2104 en el diario Excelsior indica que se registran más de 650 casos de *bullying* en el Estado de México, asentando que durante ese ciclo escolar los casos de acoso se detectaron principalmente en planteles de Ecatepec, Nezahualcóyotl y Lerma, Estado de México, México. El *bullying* se presenta en cualquier forma de maltrato, verbal, psicológico o físico, producido entre escolares de forma frecuente a lo largo de un tiempo. El tipo de violencia que prevalece es el emocional al interior de las aulas y en los patios de las escuelas. La Fundación CajaCanarias (2017), lo clasifica en su página electrónica, como una especie de tortura, metódica y sistemática, en la que el agresor sume a la víctima, a menudo con el silencio, la indiferencia o la complicidad de otros compañeros, lo que se considera un grave daño psicológico en el menor afectado.

En efecto, se podría decir que el acoso escolar es una forma de tortura a la que, habitualmente un grupo de compañeros sujeta a otro. En ocasiones, el agresor es uno solo, pero es más fuerte que la víctima y que, por consiguiente, el acoso escolar se presenta en un marco de desequilibrio de poder entre agresor y víctima; aunado a que es una violencia reiterada. Por ejemplo, una mala mirada ocasional es una muestra de violencia escolar; una mirada amenazadora reiterada en un marco de desequilibrio de poder quizá suponga un salto cualitativo importante hacia esa forma extrema de violencia escolar en que consiste el acoso. Luego entonces, la violencia escolar para ser tipificada como acoso escolar, es cuando se presenta entre compañeros; debe darse en un marco de desequilibrio de poder entre la víctima y quien le provoca; ha de reiterarse y, finalmente, tiene que ser intimidatoria (Serrano, 2006: 21-32). De acuerdo a este último autor, a finales de los años 80 y durante los 90 el problema del *bullying* en los colegios, atrajo la atención de investigadores de Japón, Gran Bretaña, Holanda, Canadá, Estados Unidos y España. Por lo que durante los 10 últimos años se han realizado mayores investigaciones en el tema, impulsado medidas

gubernamentales para su erradicación. En Estados Unidos, se ha visualizado aumento de atención en este problema, en razón de algunos hechos de violencia muy publicitados acontecidos en escuelas, en los que, en parte, el problema víctima/acosador estaba relacionado con los estudiantes implicados.

Entendemos entonces que el denominado *bullying* es cualquier tipo de maltrato físico, psicológico o verbal entre alumnos; y que puede generar en las personas consecuencias muy graves, fracturando la relación interpersonal. Al respecto se menciona que el *bullying* es un comportamiento prolongado de insultos, rechazo social, intimidación y/o agresión física de unos alumnos en contra de otro u otros que se convierten en víctimas de sus compañeros. El *bullying* se define, así, como un fenómeno de grupo donde la mayoría desempeña papeles entre los que se distinguen: el agresor (*bullie*) o el seguidor; los observadores, que pueden ser pasivos, defensores de la víctima o alentar al agresor; y, por último, la víctima (pasiva o provocadora). Los agresores, tienen una personalidad agresiva no sólo con sus compañeros sino con otras figuras de autoridad como los padres o los profesores. Tienen una actitud más positiva a la violencia y, a menudo, se caracterizan por su impulsividad y una necesidad de dominar al otro (Trianes, 2000). Siguiendo a la propia María Victoria Trianes, el agresor sufre un progresivo deterioro, que se proyecta desde el fracaso académico y posibles expulsiones del centro educativo, hasta afectar sus relaciones sociales, aumentando la posibilidad de ir ampliando su pertenencia a grupos violentos, hasta el punto de llegar a manifestar una conducta delictiva.

De esta forma, el agresor se convierte en víctima de su propia conducta (Prieto, Carrillo y Jiménez, 2005: 1032). Por otra parte, las consecuencias en el agresor, son específicas y de igual forma preocupantes en razón de que se aprecia una clara confusión en sus valores morales y no distingue el bien del mal, practica ausentismo escolar, tiene dificultad para aceptar y adaptarse a las normas y más aún aceptar la autoridad; no afronta sus responsabilidades, es indisciplinado y puede llegar a ser insensible, sin sentir remordimiento por las acciones en contra de sus compañeros, no comprende el sufrimiento que provoca, ni sus alcances. Por lo que se refiere a los espectadores, consideran el *bullying* como un hecho cotidiano y normalmente aceptado, van aprendiendo a que la violencia es un medio normal de las relaciones humanas, llegan a ser víctimas indirectas y tal vez, convertirse en víctima directa o agresor. Recordemos que la violencia, desafortunadamente, genera más violencia. Existen diversas investigaciones y textos que se refieren a los efectos y consecuencias del *bullying*; desde la psicología Cerezo (2008), resalta que se debe tomar consciencia del tamaño de esta problemática, al ir más allá de episodios concretos de agresión y victimización, que afectarán su desarrollo posterior como individuo. En cuanto a la víctima somatizando los episodios de maltrato sufrido y respecto al agresor generalizando su conducta con consecuencias que provocan exclusión social y favorecen la pre-delincuencia. Cerezo cita los efectos a medio y largo plazo que afectan a las partes del *bullying* tanto anímica como físicamente e indica acertadamente lo siguiente:

“Las consecuencias de la victimización escolar se presentan en un continuo que va desde la pérdida de la capacidad de establecer relaciones de amistad estables, de la confianza en los demás y en uno mismo hasta altos grados de depresión que, en ocasiones le lleva a desear “desaparecer”, en otras acrecienta un el deseo de “venganza” como fórmula de escape ante la violencia sufrida [...] Las consecuencias para el agresor están en relación directa con su proceso de desadaptación escolar que se ve reforzado por la aprobación de un grupo de incondicionales, extendiendo su conducta antisocial a otras esferas de relación: familia y profesores. Además, aglutina a otros sujetos que se encuentran en condiciones semejantes de desadaptación escolar, propiciando la actuación pre-delictiva y la adicción a las drogas. Estudios retrospectivos ponen de manifiesto

que en la vida adulta son frecuentes las conductas delictivas, el consumo de drogas y en general el comportamiento problemático” (Cerezo, 2008).

Haciendo un breve paréntesis y al hablar de la violencia y en particular del *bullying*, como violencia en el ámbito escolar, entre iguales; es claro que existen estudios e investigaciones para erradicarlo, sin embargo, la misma sociedad en muchas ocasiones lo genera de forma indirecta, y nos referimos a una actividad común de esparcimiento, “el cine”, como una empresa que algunos consideran, un modelo que conforma actitudes y estilos de vida en la gente. En el caso en particular, y de reciente estreno, se exhibió la película titulada *Jocker*, dirigida por Todd Phillips; resultando triste advertir escenas de acoso que pueden influir en los jóvenes espectadores. De igual forma la película que le precede intitulada *It*, dirigida por Andrés Muschietti, arroja escenas de acoso y violencia. Luego entonces: cómo poder erradicar el acoso escolar, teniendo estos modelos sociales de esparcimiento que impactan en la sociedad, desde un punto de vista de actitudes visuales que pueden influir en la percepción de la realidad. El *bullying*, es una interesante problemática que requiere de atención inmediata, con la necesidad de buscar alternativas de solución; para relacionar el objeto de estudio del presente artículo es indispensable comprender lo que es la mediación.

La Ley y la Mediación Escolar

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, fundamenta en el artículo 17, el uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias, por lo tanto, la normatividad estatal establecida para dar certeza jurídica a esos medios alternativos se respaldada por la carta magna. Al modificarse el Sistema de Justicia Penal en México, para adoptarse El Sistema Penal Acusatorio Adversarial, incluido en el Juicio Oral, se elevan a rango Constitucional los mecanismos alternativos de solución de controversias, previendo mecanismos alternativos de solución de controversias. En el Estado de México, el 22 de diciembre de 2010, se publicó en la Gaceta del Gobierno, la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México, que tiene entre otros, un objeto primordial relativo a fomentar la cultura de paz y de restauración de las relaciones interpersonales y sociales, a través de los medios de solución de conflictos entre la sociedad mexiquense. También, establece los métodos de solución de conflictos, que promueven las relaciones humanas armónicas y la paz social, considerando entre ellos a la mediación.

El propio Oscar Peña (2017) defiende, en sentido amplio, que los mecanismos alternativos serían aquellos procedimientos que permiten resolver los conflictos, evitando el recurso al sistema “oficial” o tradicional. La mediación como un medio para resolver conflictos, tienen la finalidad de evitar el método judicial para la resolución de las controversias o conflictos, ya que como es sabido, la judicialización de los mecanismos de solución de disputas es enorme, compleja, costosa y provoca un desgaste físico y emocional para las partes que se someten a la justicia formal. Es por ello que en la actualidad se está optando por acudir a los mecanismos alternos, que dan solución a conflictos entre partes, echando mano de la negociación, acuerdos o con la intervención de un tercero ajeno al conflicto.

Pastrana (2009: 5) refiere que cualquier concepto de mediación deberá contener al menos, los siguientes elementos: “Conflicto; voluntad de resolver, gestionar o transformar el conflicto; tercero extraño al conflicto (mediador); proceso armónico; diálogo, consenso; restauración favorable para todas las partes; convenio; y cumplimiento del convenio”. Pero, ¿Quién es el mediador?, es el tercero neutral que facilita la comunicación en el procedimiento de la mediación, quien estructura el diálogo entre las partes, para que lleguen a su propio acuerdo (Pacheco, 2015). Agrega que esta figura debe reconocer y comprender las emociones de las partes, además que

debe ser asertivo, realizando una escucha activa. Debe saber escuchar, ser imparcial, tolerante, flexible, comprometido, responsable, empático, creativo, neutral e imparcial.

En los casos en que dos personas tienen un conflicto pueden establecer una comunicación tranquila, clara y respetuosa, en la que ambas partes se hagan entender, y pueden advertir que en realidad no existe un problema o que en realidad era mínimo y fácil solucionar. Y aunque la raíz del conflicto sea importante, una buena comunicación ayuda a que las partes encuentren soluciones que les satisfagan (ganar-ganar), el diálogo es primordial. Dina Primera Robertis (2014: 27), en su artículo sobre mediación en el ámbito laboral, define la mediación como un proceso mediante el cual las partes en conflicto, asistidas por un tercero neutral, buscan identificar opciones reales y alternativas viables para dirimir su controversia y llegar a un acuerdo que ofrezca soluciones de mutua satisfacción.

La Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social del Estado de México, publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado, el 22 de diciembre de 2010, considera a la mediación como el proceso en el que uno o más mediadores intervienen facilitando a los interesados la comunicación, con objeto de que ellos construyan un convenio que dé solución plena, legal y satisfactoria al conflicto. La Doctora Pérez de Guzmán (2009: 82), docente de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, en su artículo titulado “La mediación en los centros educativos. El educador social como mediador”, hace referencia a las fases de la mediación:

“Fase I. Hablar con cada una de las partes implicadas, con el objeto de favorecer una predisposición positiva para la resolución del conflicto. El mediador tiene que saber que las partes intentarán llevarlo a su terreno. Debe escuchar a cada una e informarle que va a mantener una postura neutral.

Fase II. Sentar a las partes a negociar. Sólo se dará este paso si ambas partes están dispuestas a afrontar el tema y a buscar la solución más adecuada.

Fase III. Informar de la situación. El mediador expondrá la situación y explicará en qué consiste su papel, el tiempo que estime oportuno y cómo se va a utilizar la información que se genere, con el fin de garantizar la confidencialidad.

Fase IV. Organizar y jerarquizar la información, con el objeto de seleccionar los temas que las partes consideren eje de la disputa. El proceso de recogida de información exigirá una postura directiva por parte del mediador. Éste debe recurrir a habilidades que le ayuden en este proceso como: humor, capacidad de liderazgo, proximidad, simpatía, etc. En ocasiones, puede ser recomendable que verbalice o explice cómo percibe el clima, con objeto de eliminar tensiones.

Fase V. Concretar alternativas. En esta fase las partes deberán identificar, enumerar y plasmar por escrito alternativas reales y concretas que respondan a los ejes de la disputa. Se trata de que cada uno tome conciencia y experimente que las alternativas son limitadas. El mediador tratará de que cada parte comprenda y valore las propuestas de las otras partes.

Fase VI. Llegar a un consenso. Se procurará lograr un consenso en el que todos perciban que han ganado en diferentes dimensiones, potencien su autoestima y constaten que se han cubierto las expectativas iniciales. De este modo, pueden llegar a experimentar que la buena resolución del conflicto es generadora de nuevas posibilidades.

Fase VII. Acuerdo. Con los compromisos adquiridos se elaborará un acuerdo por escrito. Éste debe ser equilibrado, realista, claro, concreto y formulado en lenguaje neutral. Conviene recoger también el procedimiento a seguir si alguna de las partes rompe el acuerdo”.

Las tareas a desarrollar por el mediador, son indicadas por fases con objetivos específicos que facilitan la comunicación entre los involucrados, con una escucha activa y respetuosa en todo momento, con el fin último de dirimir el conflicto mediante un acuerdo con compromisos reales a cumplir. Para ello la propia Pérez de Guzmán (2009: 83), indica que se deben considerar aspectos fundamentales para generar una comunicación adecuada: sentarse en círculo, hablar por turno, no interrumpir ni acusar a los demás, ser breve y atenerse sólo a los hechos, respetar la autoridad del mediador y las opiniones de los otros.

Mediación educativa

La mediación implica diálogo, solución de conflictos de forma pacífica, por ello, la mediación educativa es un medio, que contribuye, a través del diálogo, a prevenir la escalada hacia situaciones de violencia y, al mismo tiempo, constituye una oportunidad para formar a los jóvenes para la vida, la paz y los derechos humanos. Ciertos los argumentos de la filosofía de Nelson Mandela, gran humanista del siglo XX, quien resalta en sus diálogos los ideales de la humanidad: la paz, el honor y la justicia. En el contexto de lo expresado, Martínez (2009) define la mediación educativa como una experiencia de aprendizaje para quienes participan, conectándolos con sus valores y sentimientos, generando y evaluando opciones que les den la ocasión de adquirir nuevas herramientas para enfrentar conflictos. Este autor, menciona que en el ámbito escolar la mediación, es una metodología de enseñanza, en el que se privilegiará la comunicación interpersonal, en todos sus niveles, posibilitando la reflexión y el pensamiento y no sólo un modo de resolución de conflictos. Hace notar que, en cada institución escolar, sea esta una escuela rural o un colegio de élite, se expresa una gran diversidad de formatos, ya sean familiares, culturales, económicos, religiosos, éticos y morales, creándose categorías o clasificaciones que tienden a separar, o bien a discriminar. Con esto, se llega a vulnerar el respeto por las diferencias, sean intelectuales, sociales o étnicas. Por lo tanto, debemos fomentar la aceptación del otro, como diferente a uno mismo. El respetar la diferencia, incluye la necesidad de aceptar sus miradas, conclusiones o reflexiones, para ser contempladas en el campo del saber.

Dicho de otro modo, la mediación escolar, es pensar en la posibilidad de que todas las personas involucradas en el quehacer educativo convivan y se comuniquen simétricamente, con una forma equitativa de distribución del poder. La sociedad es multifacética y, el contar con aspectos étnicos, biológicos, culturales, sociales o familiares, resulta complicado para socializar, sin embargo; la mediación nos permite que los estudiantes se conozcan y se comprendan mejor, con una comunicación recíproca. Dentro de la sociedad, se encuentra la población estudiantil, por lo que para lograr esa cultura de paz y de restauración de las relaciones interpersonales y sociales es necesario que desde la formación educativa se trabaje con nuevas habilidades para atender el incremento de la conflictividad en la convivencia escolar, promoviendo entornos que posibiliten el aprendizaje de dichas habilidades para la vida, definidas como las capacidades o aptitudes para afrontar de modo positivo y constructivo los desafíos de la vida cotidiana, así como garantizar el derecho de los alumnos a recibir orientación y a que se respete su integridad, dignidad, libertad de conciencia y de expresión, generándose un nuevo enfoque de la cultura de la paz, lo que permite el desarrollo de los estudiantes con una mayor conciencia sobre la importancia de la comunicación y las relaciones interpersonales.

Peña y Almanza (2010), refiere que con la mediación escolar, se busca mejorar las relaciones interpersonales entre los estudiantes; mejorar la relación estudiante-profesor; dar solución a conflictos menores entre los estudiantes; construir un sentido de cooperación y comunidad con la institución; mejorar el ambiente en el aula, por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad; desarrollar en el alumnado el pensamiento crítico y las habilidades de solución de los problemas; incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar habilidades de liderazgo; incrementar su autoestima y facilitar la comunicación y habilidades para la vida cotidiana y un futuro con una ideología diferente.

Desde nuestro punto de vista y en coincidencia con el autor, creemos que este medio alternativo de solución de conflictos, genera el respeto por los semejantes y una mejor convivencia y relaciones interpersonales, el rescate de los valores que se han ido perdiendo en la sociedad, además, el aprendizaje de los menores en la mecánica de resolución de conflictos, mediante el diálogo y la comunicación, disminución de conflictos y solución a los ya generados, y más aún como resultado de todo ello, la aplicación de la cultura de la paz y sobre todo el respeto a los derechos humanos, con el fin último de dar solución al *bullying* que afecta al alumnado. La finalidad es sembrar en las nuevas generaciones la cultura de la paz, el rescate de los valores, que conozcan una nueva forma de resolver los conflictos y atacar el *bullying* que se presenta actualmente en las instituciones educativas, además de plantear que la mediación educativa, forme parte de la prevención del delito.

Para ejemplificar la necesidad de ahondar en este tema, derivado de una solicitud de información pública, realizada a la Secretaría de Educación del Estado de México, el 07 de enero del 2020, través del portal Sistema de Atención a la Información Mexiquense del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios; se cuestionó:

“Requiero saber si existen escuelas del Estado de México, de nivel básico, en las que se haya implementado algún programa de mediación escolar, en cuántas y en qué consiste el programa. Así como el seguimiento que se brinda en las escuelas en las que se hayan implementado. Además de saber qué políticas públicas se tienen en el tema de mediación educativa. Por otra parte, cuántos casos de *bullying* se han detectado en dichas escuelas, en las que se haya presentado violencia física”.

La autoridad estatal, en el mes de enero del año en curso, señaló a dichos cuestionamientos, lo siguiente:

“El Consejo para la Convivencia Escolar, cuenta con el programa Mediación Escolar, el cual para su operatividad se divide en dos vertientes:
Atención. Se realizan las siguientes acciones: Asistencia a las escuelas a petición de partes para atender todo tipo de conflictos en el ámbito educativo. Desde la perspectiva metodológica de los estudios para la paz (metodología que trabaja el CONVIVE y la Subdirección de Mediación) cada conflicto es diferente y debe tratarse de manera distinta, por tanto, el seguimiento que se da a cada conflicto gestionado, es distinto de acuerdo a las necesidades que cada uno requiere.
Prevención: Se acude a las escuelas mexiquenses, de todos los niveles educativos y de ambos subsistemas para impartir conferencias, talleres y cuentos con la meta de ofrecer formación especializada en materia de gestión pacífica de conflictos escolares, a través de la incorporación de herramientas pacíficas de tratamiento de conflictos”

Además, informó dos casos de *bullying* en los que se ha intervenido el programa de Mediación Escolar, siendo una de éstas una escuela de nivel básico. Por lo que, podemos advertir que, si bien es cierto, se han realizado acciones preventivas con conferencias, talleres y cuentos con la meta de ofrecer formación especializada en materia de gestión pacífica de conflictos escolares, también lo es que se requiere implantar una mediación educativa concreta que incorpore esa política pública de contar con mediadores educativos en las escuelas, ya sea por parte de profesores certificados en el tema, o bien, formando alumnado en mediación escolar que negocien los

conflictos en las aulas, con estricto apego a los derechos humanos encaminados a una cultura de paz, ente sus compañeros.

Correlacionado lo anterior, en la entidad, se cuenta con la publicación de un Manual de Medicación Escolar, emitido por el Gobierno del Estado de México en el año 2018, el cual contiene elementos básicos de la mediación, que puede ser empleado por los mediadores educativos egresados de la propia Universidad Autónoma del Estado de México. Se trata de contar con mediadores que traten el conflicto en las aulas de manera positiva, partiendo de técnicas básicas de la mediación, a través del diálogo, la escucha activa, la asertividad, la empatía, el lenguaje no verbal e inteligencia emocional, con la finalidad de prevenir el acoso escolar o *bullying*. Es así que, en relación a lo planteado, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, realiza el planteamiento holístico de que la escuela se fundamenta en un enfoque de la educación basado en los derechos humanos (UNESCO: 2009). Considerando el derecho de toda persona a una educación de calidad, con una perspectiva basada en los derechos, se fomenta el acceso a la enseñanza y la participación en ella, pues favorece la integración, la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Conclusiones

El tema y los hechos de violencia escolar no son nuevos, pero son una peligrosa constante que subyuga a los alumnos que son víctimas del fenómeno conceptuado como *bullying*. Hemos tratado de presentar el proceso a través del cual las sociedades y los sistemas educativos, así como los sistemas jurídicos evolucionan para solucionar o, al menos detener o paliar los acontecimientos de violencia en el ámbito escolar. Consideramos haber articulado un buen conjunto de factores que inciden en este tipo de violencia y, la forma en que la sociedad mexicana está enfrentando este mal. Como lo señaló Martínez Zampa (2009), la mediación escolar, es pensar en la posibilidad de que todas las personas involucradas en el quehacer educativo convivan y se comuniquen simétricamente, con una forma equitativa de distribución del poder. La sociedad es multifacética y, el contar con aspectos étnicos, biológicos, culturales, sociales o familiares, resulta complicado para socializar, sin embargo; la mediación nos permite que los estudiantes se conozcan y se comprendan mejor, con una comunicación recíproca.

Dentro de la sociedad, se encuentra la población estudiantil, por lo que para lograr esa cultura de paz y de restauración de las relaciones interpersonales y sociales es necesario que desde la formación educativa se trabaje con nuevas habilidades para atender el incremento de la conflictividad en la convivencia escolar, promoviendo entornos que posibiliten el aprendizaje de dichas habilidades para la vida, definidas como las capacidades o aptitudes para afrontar de modo positivo y constructivo los desafíos de la vida cotidiana, así como garantizar el derecho de los alumnos a recibir orientación y a que se respete su integridad, dignidad, libertad de conciencia y de expresión, generándose un nuevo enfoque de la cultura de la paz, lo que permite el desarrollo de los estudiantes con una mayor conciencia sobre la importancia de la comunicación y las relaciones interpersonales.

Consideramos que los actores involucrados deben trabajar la cultura de la prevención para evitar que los menores que participan en el *bullying* ya sea como sujeto activo o pasivo, desencadenen a futuro una personalidad que los arrastre hacia la delincuencia, ya sea por frustración o bien, por el hecho de no aprender a respetar los derechos de los demás. Desde esa perspectiva inferimos que el estudio que nos ocupa tiene una directriz basada en la educación, bien decía Nelson Mandela que la educación es el arma más poderosa que puedes usar para cambiar al mundo. El análisis de conceptos plasmados en el presente trabajo, va encaminado a dar mayor importancia a los resultados que la mediación puede ofrecer en el contexto educativo, siendo relevante que el mediador sea una persona preparada para ello, proponiendo como política pública para su implementación que exista un mediador en cada institución educativa, como parte del personal administrativo de apoyo a los menores, y en su caso, a los profesores y padres de familia.

Después de hacer conciencia de la problemática, afortunadamente hoy se encuentra en auge el desarrollo de la mediación, al grado de que la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMEX), fue la primera que, en México, en implementar la Licenciatura en Medios Alternos en Solución de Conflictos, con la invitación abierta a formar parte de la semilla del cambio social. Para terminar, insistimos en que, resulta necesario e importante incluir en programas educativos a la mediación educativa, para que los estudiantes resuelvan sus conflictos de forma pacífica y se genere en ellos una cultura de paz, con lo cual se logrará que el día de mañana el alumno que funge como agresor, tenga consciencia de su actuar y evitar que en un futuro delinca la ley, con ello, tendremos una forma más de prevenir el delito; y la mediación escolar brinda la oportunidad de generar un aprendizaje de valores y respeto frente al otro. A mayor mediación, menor violencia.

Bibliografía

- Burguet i Arfelis, M. (2012), *Competencias axiológicas para construir la paz en el siglo XXI*. Universidad de Barcelona. Recuperado de <http://www.e-revistas.uji.es/index.php/recerca/article/view/300/283>
- Bullying Sin Fronteras (2020). *Bullying Estadísticas 2019/2020*. Equipo Multidisciplinario Internacional. ONG Bullying Sin Fronteras. México. 10/01/2020. Recuperado de <https://bullyingsinfronteras.blogspot.com/2017/03/bullying-mexico-estadisticas-2017.html>.
- Cerezo, R. F. (2008). *Acoso escolar. Efectos del bullying*. Boletín de la Sociedad de Pediatría, 48: 353-358. Recuperado de https://www.sccalp.org/documents/0000/0147/BolPediatr2008_48_353-358.pdf
- Excelsior, Imagen digital (2014). *Registran más de 650 casos de bullying en el Edomex*. México. 03/07/2014. Recuperado de <http://www.excelsior.com.mx/comunidad/2014/07/03/968822>
- Fundación CajaCanarias (2017). *Levántate que llegas tarde. Acoso Escolar*. Tenerife, Canarias Recuperado de <http://www.cajacanarias.com/microsites/bullying/>
- González J., Dalouh R. y Zapata B. (2017). *Educación, salud y TIC en contextos multiculturales: Nuevos espacios de intervención*. Almería: Universidad de Almería.
- Grosser, G. K., Rojas M. L., Astorga, R. (2015). *Protocolo de actuación en situaciones de bullying*. UNICEF y Ministerio de Educación Pública de San José, Costa Rica. Recuperado en <https://www.unicef.org/Documento-Protocolo-Bullying.pdf>
- Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México (2010). Publicada en la "Gaceta del Gobierno" el 22 de diciembre del año 2010. Recuperado en <http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2010/dic222.PDF>
- Manual para la Formación en Mediación Escolar (2008-2009). *Manual elaborado y aplicado en el Proyecto de Prevención de la Violencia y Promoción de Conductas Prosociales en Establecimientos Educativos del Programa Chile + Seguro del Ministerio de Interior Región Metropolitana*. Recuperado de <http://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/cramtru/files/2012/12/Manual-de-Entrenamiento-en-Mediaci%C3%B3n-Escolar.pdf>
- Martínez Zampa, D. (2009). *Mediación Educativa. Hacia una nueva visión en la administración y resolución de conflictos en las instituciones educativas*. Hermosillo Sonora: Instituto de Mediación de México.
- Pacheco, P. G. (2015). *Mediación. Cultura de la paz, Medio Alternativo de Administración de Justicia*. México: Porrúa.
- Pastrana, A. y Laura A. (2009). *La Mediación en el Sistema Procesal Acusatorio en México, doctrina y disposiciones legales*. México: Flores.
- Peña Gonzáles, P. O. (2017), *Mediación y Conciliación Extrajudicial, Medios Alternos de Solución de Conflictos Teoría y Práctica*. México: Flores.
- Peña Gonzáles, P. O. y Almanza, F. (2010). *Conciliación extrajudicial*. Lima: APPEC.
- Pérez de Guzmán Puya, M. V. (2009). *La Mediación en los Centros Educativos. El Educador Social como Mediador*. Bordón. Revista De Pedagogía, 60, 4: 79-87. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/28870>
- Prieto Quezada, M. T., Carrillo Navarro, J. C. y Jiménez (2005). *La violencia escolar. Un estudio en el nivel medio superior*. Revista Mexicana de Investigación Educativa, 10, 27: 1027- 1045. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/140/14002704.pdf>
- Primera Robertis, D. (2014). *Influencia de la Mediación como Medio Alternativo de Solución de Conflictos Laborales y en Especial en las Mediaciones de los Trabajadores, Incoadas en el Circuito Judicial Laboral de*

- Puerto Cabello, Estado Carabobo*. Valencia, Venezuela: Universidad de Carabobo. Recuperado de 2020 en <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1839/dprimera.pdf?sequence=1>
- Sanmartín Espluges, J. (2007). *¿Qué es violencia? Una aproximación al concepto ya la clasificación de la violencia*. *Daimon Revista Internacional de Filosofía*, 42: 9-21.
- Serrano, A. (2006). *Acoso y violencia en la escuela: cómo detectar, prevenir y resolver el bullying*. Barcelona: Ariel.
- Sinembargo.mx. Periodismo Digital con Rigor (2013). *Seis casos escandalosos de bullying en México; cuatro de cada 10 estudiantes sufren acoso escolar*. México. 06/06/2013. Recuperado de <http://www.sinembargo.mx/06-07-2013/675000>.
- Trianes Torres, M. V. (2000). *La violencia en contextos escolares*. Málaga: Aljibe.
- UNESCO (2009). *Poner fin a la violencia en la escuela: Guía para los Docentes*. Paris, Francia. Recuperado el 29 de octubre de 2018 en <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001841/184162s.pdf>.